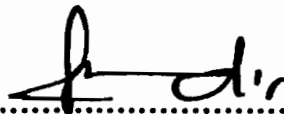


PENYELIDIK

ISMADI BIN ISHAK

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ismadi', is positioned above a horizontal dotted line.

Tandatangan

PENGAKUAN TANGGUNGJAWAB (*DISCLAIMER*)

Saya dengan ini mengaku bertanggungjawab atas semua pandangan, komen teknikal, laporan, fakta, data, gambarajah serta ilustrasi yang telah diutarakan dalam laporan ini. Saya bertanggungjawab sepenuhnya bahawa bahan yang diserahkan ini telah disemak dari aspek hak cipta serta keempunyaannya. Pihak Universiti Utara Malaysia (UUM) tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang ketepatan mana-mana komen, laporan dan maklumat teknikal serta fakta lain terhadap hak cipta dan hak keempunyaan.

ABSTRAK

Penyelidikan ini bermatlamat untuk mendapatkan kefahaman tentang persepsi wakil Takaful Ikhlas Sdn. Bhd terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan, produk yang ditawarkan dan penerimaan harga premium bagi setiap produk insuransnya. Antara penyataan masalah yang mendorong kajian ini adalah pengguna insurans masa kini semakin bijak menilai kebelbagaian produk, kualiti perkhidmatan dan perletakan harga oleh syarikat pengendali takaful. Objektif kajian ini adalah untuk mengkaji persepsi wakil Takaful terhadap produk yang ditawarkan oleh Syarikat Takaful Ikhlas, kualiti perkhidmatan yang diberikan dan harga premium yang ditawarkan oleh Syarikat Takaful Ikhlas. Kajian ini telah dijalankan di sekitar Kuala Lumpur dan Selangor melibatkan 110 orang ejen Takaful Ikhlas sebagai responden. Instrumen kajian yang digunakan ialah soal selidik dan dapatan kajian ini dianalisa dengan menggunakan analisa statistik deskriptif (frekuensi, Ujian-T, analisa varian sehala ANOVA, Korelasi Pearson dan juga analisa kebolehpercayaan (Reliability Test). Hasil analisa kajian mendapati bahawa persepsi ejen atau wakil Takaful Ikhlas terhadap kualiti perkhidmatan, produk yang ditawarkan dan harga premium adalah positif dan baik. Hubungan yang kuat antara ketiga-tiga elemen kajian ini boleh dijadikan input kepada syarikat Takaful Ikhlas dalam mengatur strategi syarikat di masa akan datang.

ABSTRACT

Goal of this study is to get understanding on perception of the Takaful Ikhlas agent towards service quality of the company, supply of the product and premium price that Takaful Ikhlas offer to the customer. The problem statement that involve in this study are insurance customer judicious to evaluate variety of the insurance product, service quality and premium price of the takaful product. The objective of this study is to determine whether this perception of agent towards service quality, product and premium price that company offer is positive. This research involved 110 takaful agents around Kuala Lumpur and Selangor area. A set of questionnaire was use to collect the data and was analyzed using statistic descriptive (frequency and percentage), T-test, one way variance ANOVA, Pearson Correlation and reliability test. The finding shows that there is positive connection between all perception towards service quality, product and premium price. The finding of this study usable for Takaful Ikhlas Sdn. Bhd. to plan their future strategy.

PENGHARGAAN

Pertama sekali, saya ingin melahirkan rasa syukur kepada Allah s.w.t. kerana dengan limpah kurnia serta rahmat-Nya maka dapat saya menyiapkan projek sarjana ini dengan sempurna.

Saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada penyelia projek saya, Dr. Azizi bin Abu Bakar atas bimbingan dan dorongan yang telah diberikan sepanjang proses untuk menyiapkan tesis ini.

Penghargaan juga saya tujukan kepada orang perseorangan yang banyak membantu, iaitu En. Mohd Faical bin Abdul Malik (ejen Takaful Ikhlas) dan semua ejen Takaful Ikhlas Sdn. Bhd yang lain.

Sekian, terima kasih.

PERKARA

HALAMAN

Pengakuan dan Tanggungjawab	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Penghargaan	vi
Isi Kandungan	vii
Senarai Jadual	x
Senarai Rajah	xii
Senarai Kependekan	xiv

ISI KANDUNGAN

BAB PERTAMA PENGENALAN

1.1	Pendahuluan	1
1.2	Latar Belakang Sistem Takaful Islam Di Malaysia	2
1.3	Pernyataan Masalah	3
1.4	Persoalan Kajian	5
1.5	Objektif Kajian	5
1.6	Justifikasi Kajian	6
1.7	Skop Kajian	6
1.8	Kepentingan Kajian	7
1.9	Signifikasi Kajian	8
1.10	Rumusan	8

BAB KEDUA

PERLAKSANAAN TAKAFUL IKHLAS SENDIRIAN BERHAD

2.1	Pendahuluan	9
2.2	Perkembangan Industri Takaful Di Malaysia	9
2.2.1	Fasa I (1984-1992)	12

2.2.2	Fasa II (1993-2000)	13
2.2.3	Fasa III (2001-2010)	13
2.3	Takaful Ikhlas Sendirian Berhad	14
2.3.1	Latar Belakang Takaful Ikhlas Sendirian Berhad	14
2.3.2	Nilai dan Prinsip Penubuhan Takaful Ikhlas Sendirian Berhad	16
2.3.3	Model yang Digunakan oleh Takaful Ikhlas	18
2.3.4	Ahli Jawatankuasa Penasihat Syariah Takaful Ikhlas	19
2.3.5	Produk-produk Takaful Ikhlas	20
2.4	Penggunaan Kontrak <i>Tabarru'</i> dan <i>Wakalah</i> dalam Perniagaan	20
2.4.1	Kontrak <i>Tabarru'</i>	21
2.4.2	Kontrak <i>Wakalah</i>	24
2.5	Ejen atau Wakil Dalam Industri Insurans	26
2.5.1	Kepentingan Ejen Dalam Industri Insurans	28
2.5.2	Syarat Menjadi Ejen atau Wakil Takaful Ikhlas	30
2.5.3	Laluan Kerjaya Sebagai Wakil Takaful Ikhlas	31
2.6	Kepentingan Kualiti Perkhidmatan Dalam Industri Insurans	31
2.7	Harga Premium	34
2.8	Produk Insurans	37
2.9	Kajian-kajian Berkaitan	40
3.0	Rumusan	43

BAB KETIGA

METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pendahuluan	45
3.2	Rekabentuk Kajian	45
3.3	Populasi dan Persampelan Kajian	48
3.4	Kaedah Pengumpulan Maklumat	49
3.4.1	Maklumat Primer	49
3.4.2	Maklumat Sekunder	49
3.5	Kaedah Penganalisaan Data	50
3.6	Rumusan	50

BAB KEEMPAT
ANALISA DATA DAN DAPATAN KAJIAN

4.1	Pendahuluan	52
4.2	Tatacara Analisa Data	52
4.2.1	Profil Responden	52
4.3	Analisa Keputusan	58
4.3.1	Analisa Deskriptif Persepsi Wakil terhadap Produk, Perkhidmatan dan Harga Premium yang Ditawarkan	58
4.3.2	Demografi Responden dan Kepuasan Pelanggan	61
4.3.3	Korelasi Antara Persepsi terhadap Kualiti Perkhidmatan, Produk dan Harga Premium	69
4.3.4	Ujian <i>Reliability</i> (Kebolehpercayaan terhadap Kualiti Perkhidmatan, Produk dan Harga Premium	70
4.4	Rumusan	71

BAB KELIMA
RUMUSAN DAN CADANGAN

5.1	Pendahuluan	72
5.2	Perbincangan dan Rumusan	72
5.3	Cadangan Penyelidikan akan Datang	75
5.4	Penutup	76

BIBLIOGRAFI

LAMPIRAN 1: Borang Soal Selidik

SENARAI JADUAL

Jadual 3.1	Hubungan antara Kualiti Perkhidmatan, Produk dan Harga Premium secara Keseluruhan Mengikut Ujian Korelasi <i>Pearson</i> .	47
Jadual 3.2	Ujian Kebolehpercayaan Setiap Soalan yang Mewakili Kualiti Perkhidmatan, Produk dan Harga Premium.	47
Jadual 4.1	: Taburan Responden Berdasarkan Jantina	52
Jadual 4.2	: Taburan Responden Berdasarkan Umur	53
Jadual 4.3	: Taburan Responden Berdasarkan Status Perkahwinan	54
Jadual 4.4	: Taburan Responden Berdasarkan Tahap Pendidikan	54
Jadual 4.5	: Taburan Responden Berdasarkan Status Wakil Takaful	55
Jadual 4.6	: Taburan Responden Berdasarkan Pekerjaan Wakil	55
Jadual 4.7	: Taburan Responden Berdasarkan Pendapatan	56
Jadual 4.8	: Taburan Responden Berdasarkan Tahun Menjadi Wakil	57
Jadual 4.9	: Penilaian Persepsi Wakil terhadap Produk yang Ditawarkan	58
Jadual 4.10	: Penilaian Persepsi Wakil terhadap Kualiti Perkhidmatan yang Ditawarkan	59
Jadual 4.11	: Penilaian Persepsi Wakil terhadap Kualiti Perkhidmatan yang Ditawarkan	60
Jadual 4.12	: Ujian-T Untuk Pengaruh Jantina terhadap Perbezaan Persepsi Kualiti Perkhidmatan	62
Jadual 4.13	: Ujian-T Untuk Pengaruh Jantina terhadap Perbezaan Persepsi Produk	62
Jadual 4.14	: ujian-T Untuk Pengaruh Jantina terhadap Perbezaan Persepsi Harga Premium.	62
Jadual 4.15	: Ujian Analisa Varian Sehalu (One Way Anova) untuk Pengaruh Umur terhadap Perbezaan Persepsi Kualiti	63

	Perkhidmatan	
Jadual 4.16	: Ujian Analisa Varian Sehala (<i>One Way Anova</i>) untuk Pengaruh Umur terhadap Perbezaan Persepsi Produk	63
Jadual 4.17	: Ujian Analisa Varian Sehala (<i>One Way Anova</i>) untuk Pengaruh Umur terhadap Perbezaan Persepsi Harga Premium	63
Jadual 4.18	: Ujian Analisa Varian Sehala (<i>One Way Anova</i>) untuk Pengaruh Status Perkahwinan terhadap Perbezaan Persepsi Kualiti Perkhidmatan	64
Jadual 4.19	: Ujian Analisa Varian Sehala (<i>One Way Anova</i>) untuk Pengaruh Status Perkahwinan terhadap Perbezaan Persepsi Produk	64
Jadual 4.20	: Ujian Analisa Varian Sehala (<i>One Way Anova</i>) untuk Pengaruh Status Perkahwinan terhadap Perbezaan Persepsi Harga Premium	65
Jadual 4.21	: Ujian Analisa Varian Sehala (<i>One Way Anova</i>) untuk Pengaruh Tahap Pendidikan terhadap Perbezaan Persepsi Kualiti Perkhidmatan	65
Jadual 4.22	: Ujian Analisa Varian Sehala (<i>One Way Anova</i>) untuk Pengaruh Tahap Pendidikan terhadap Perbezaan Persepsi Produk	66
Jadual 4.23	: Ujian Analisa Varian Sehala (<i>One Way Anova</i>) untuk Pengaruh Tahap Pendidikan terhadap Perbezaan Persepsi Harga Premium	66
Jadual 4.24	: Ujian Analisa Varian Sehala (<i>One Way Anova</i>) untuk Pengaruh Pekerjaan terhadap Perbezaan Persepsi Kualiti Perkhidmatan	67
Jadual 4.25	: Ujian Analisa Varian Sehala (<i>One Way Anova</i>) untuk Pengaruh Pekerjaan terhadap Perbezaan Persepsi Produk	67
Jadual 4.26	: Ujian Analisa Varian Sehala (<i>One Way Anova</i>) untuk Pengaruh Pekerjaan terhadap Perbezaan Persepsi Harga Premium	67

Jadual 4.27	: Ujian Analisa Varian Sehala (<i>One Way Anova</i>) untuk Pengaruh Pendapatan terhadap Perbezaan Persepsi Kualiti Perkhidmatan	68
Jadual 4.28	: Ujian Analisa Varian Sehala (<i>One Way Anova</i>) untuk Pengaruh Pendapatan terhadap Perbezaan Persepsi Produk	68
Jadual 4.29	: Ujian Analisa Varian Sehala (<i>One Way Anova</i>) untuk Pengaruh Pendapatan terhadap Perbezaan Persepsi Harga Premium	68
Jadual 4.30	: Hubungan antara Kualiti Perkhidmatan, Produk dan Harga Premium Secara Keseluruhan Mengikut Ujian Korelasi Pearson	69
Jadual 4.31	: Ujian Kebolehpercayaan Setiap Soalan yang Mewakili Kualiti Perkhidmatan, Produk dan Harga Premium.	70

SENARAI RAJAH

Rajah 2.1	: Model Perniagaan Syarikat Takaful Ikhlas.	18
Rajah 3.1	: Gambarajah Rekabentuk Kajian	46

SENARAI KEPENDEKAN

BNM	:	Bank Negara Malaysia
UTM	:	Universiti Teknologi Malaysia.
PISK	:	Pelan Induk Sektor Kewangan.
PTM	:	Persatuan Takaful Malaysia.
IMAT	:	Ikhlas Medic Assist.
MNRB:		Malaysia National Reinsurance Berhad.
MPS	:	Majlis Penasihat Syariah.
UM	:	Universiti Malaya.
AUM	:	Assistant Unit Manager.
UM	:	Unit Manager.
AM	:	Agency Manager.

BAB PERTAMA

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Industri takaful merupakan salah satu penyumbang utama kepada sistem kewangan negara, yang turut menyemarakkan arus perdana kewangan negara. Industri takaful di Malaysia yang bermula dengan hanya satu pengendali dan produk yang tidak banyak pilihan telah berkembang pesat sejak ia mula diperkenalkan 25 tahun lalu.

Perkataan takaful adalah berasal daripada perkataan Arab yang bermaksud saling menjamin, yang mana melibatkan sekumpulan peserta bersetuju untuk saling menjamin sesama mereka terhadap kerugian tertentu. Dalam sistem takaful, pengendali takaful menggunakan beberapa konsep utama dalam mengendalikan perniagaan mereka iaitu *tabarru'* dan *wakalah* atau *mudharabah*. Perkataan *tabarru'* bermaksud derma, hadiah atau caruman yang mana peserta skim takaful bersetuju memberi sejumlah tertentu daripada caruman dalam kumpulan wang takaful mereka sebagai derma untuk membantu peserta-peserta lain yang menghadapi kesulitan. Kontrak *wakalah* pula bermaksud pengendali takaful dilantik menguruskan perlindungan takaful dan perkara yang berkaitan dengannya oleh para peserta dan peserta akan membayar *fay* atau yuran sebagai upah di atas perkhidmatan yang diberikan. Bagi kontrak *mudharabah* pula, para peserta melantik pengendali takaful menguruskan perlindungan takaful dan perkara yang berkaitan dengannya dan hasil keuntungan pelaburan itu akan dikongsi (Utusan Malaysia, 2009).

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

Asmak Ab Rahman, Nor Aini Ali, Azizi Che Seman and Wan Marhaini Wan Ahmad (2008). Comparative study between auto takaful And auto insurance purchasing behaviour among malaysian undergraduates, *Shariah Journal*, Vol 16, No.1, 75-88.

Asmak, Nor Aini, Azizi dan Wan Marhaini (2008) Perbandingan di antara Auto Takaful dengan Auto Insurans Konvensional terhadap gelagat pembelian di kalangan pelajar Universiti Malaya. Kuala Lumpur: Universiti Malaya.

A. Parasuraman (2002). Service Quality and Productivity: A Synergistic Perspective, *Managing Service Quality Journal*, Vol. 12. No. 1, pp. 6-9.

A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml and Leonard L. Berry (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketing*, pp. 41-50.

Abdullah bin Hj. Ahmad Badawi (YAB Dato' Seri), Perdana Menteri dan Menteri Kewangan (2009). "Ucapan Bajet Tahun 2008"

al-Quran dan al-Hadith

B. Elango (2009). Impact of insurers' product variety on performance across underwriting cycles, *Management Decision Journal*, Vol. 47, No. 2, pp. 359-374.

Bernama (2008, 08 September). "Prudential BSN Takaful Launches Takaful Puteri for Women Source".

Bernama (2008, 07August). "Global Takaful Contributions To Hit US \$7 Bln in 2015".

Bernama (2009, 02 June). "Takaful Ikhlas implements Corporate Social Responsibility"

Bernama (2009, 25 May). "Takaful Ikhlas eyes higher premiums".

Business Times (2009, 28 April). "Takaful Ikhlas to focus on consolidation"

Dawna L. Rhoades Blaise Waguespack Jr and Eric Treudt (1998). Service quality in the US airline industry: progress and problems, *Managing Service Quality Journal*, Vol 8, No. 5, pp. 306-311.

Emerald Group Publishing Limited (2006). "Underwriters in the aviation industry pricing aviation insurance, Vol. 22, No. 6, pp. 16-17.

Evangelos Tsoukatos and Graham K. Rand (2006). Path analysis of perceived service quality, satisfaction and loyalty in Greek insurance, *Journal of Managing Service Quality* Vol. 16, No. 5, pp. 501-519.

Fadzida binti Ismail (2005). *Pengurusan Insurans Dalam Industri Pembinaan di Malaysia*. Tesis Universiti Teknologi Malaysia.

Gi-Du Kang and Jeffrey James (2004). Service quality dimensions: an examination of Gronroos's service quality model, *Managing Service Quality Journal*, Vol. 14, No. 4, pp. 266-277.

Ilhaamie binti Abdul Ghani Azmi (2008). *Amalan pengurusan sumber manusia berteraskan kompetensi dan kualiti perkhidmatan dalam organisasi awan di Malaysia: Kesaling bergantung tugas sebagai penyederhana*. Tesis Universiti Sains Malaysia.

Islamic Financial Services Board and International Association of Insurance Supervisors (2006). *Issues in Regulation and Supervision of Takaful (Islamic Insurance)*.

Islamic Finance News (2007). *Dubai International Financial Centre, FWU Group, HSBC Amanah Takaful solidarity Takaful Ikhlas, Takaful Guide 2007*.

Joseph Boor (2004). *"The Impact of the Insurance Economic Cycle on Insurance Pricing"* Second Edition.

Jabatan Perdana Menteri, *Tafsir Pimpinan al-Rahman*

Laporan Tahunan 2006, BIMB Holding Berhad.

Laporan Tahunan 2007, Syarikat Takaful Malaysia Berhad.

Maisaroh (2008). Persepsi terhadap penyertaan masyarakat Melayu dalam Takaful Hayat. Johor: Universiti Teknologi Malaysia

Marla Royne Stafford, Thomas F. Stafford, Brenda P. Well (1998). Determinants of service quality and satisfaction in the auto casualty claims process, *Journal of Services Marketing*, Vol. 12 No. 6 1998, pp. 426-440.

Mathew Joseph, Geoge Stone and Kista Anderson (2008). Insurance customers' assessment of service quality: A critical evaluation, *Journal of Small Business and Enterprise Development*, Vol. 10, No. 1, pp-81-92.

Mohd Ma'sum Billah (Dr). (2000). Doctrines Justifying Islamic Insurance / Takaful, pp. 1-14.

Mohammad Saleh Torkestani and Pari Ahadi (2008). Readiness assessment of Islamic micro-finance institution to implement micro-insurance concept (case of Iran), *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, Vol. 1, No. 3, pp. 249-261.

Mohd. Ma'sum Billah (2002). Takaful (islamic insurance) premium: A suggested regulatory framework, *International Journal of Islamic Financial Services*, Vol. 3. No. 1.

Nimit Chowdhary and Monika Prakash (2007). Prioritizing service quality dimensions, *Managing Service Quality Journal*, Vol. 17, No. 5, pp. 493-509.

Noraziah (2005). Kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan di Takaful Nasional Sdn. Bhd. Johor: Universiti Teknologi Malaysia.

Nordi (2006). Persepsi kakitangan Universiti Utara Malaysia terhadap insurans takaful. Kedah: Universiti Utara Malaysia.

Ravipa Larpsiri and Mark Speece (2004). Technology integration Perceptions of sales force automation in Thailand's life assurance industry, *Journal of Marketing Intelligence and Planning*, Vol. 22 No. 4, pp. 392-406.

Sheridan J. Coakes and Lyndall G. Steed (2009).SPSS: Analysis Without Anguish, Version 16.0 for Windows. Chicago: Wiley.

The Edge Daily (2009, 25 May). "BNM: Demand for Insurance, Takaful To Slow Down".

The Star (2009, 23 April). "Takaful Ikhlas Eyes RM2 Mil Premiums From Big Bike Product".

Takaful Ikhlas Sdn. Bhd. Annual Report 2006, 2007 dan 2008.

Takaful Ikhlas Sdn. Bhd. (2007, 02 April). "Usahawan Takaful Menjalankan Perniagaan Terbaik".

Takaful Ikhlas Sdn. Bhd. (2007, 01 Mac). "Sikap Masyarakat Terhadap Takaful Keluarga".

Takaful Ikhlas Sdn. Bhd. (2007, 01 Februari). "Persaingan di Antara Usahawan Takaful Di Malaysia".

The Edge Daily (2009, 18 May). "Making waves in takaful industry".

The Edge Daily (2009, 25 May). "BNM: Demand for Insurance, Takaful To Slow Down"

Utusan Malaysia. (2009, 20 Mei). "PEDA Gesa Boikot PIAM, Galak Guna Takaful".

Utusan Malaysia (2009, 16 Februari). "Takaful Ikhlas dipilih Penyedia Terbaik anugerah IFN 2008".

Utusan Malaysia (2009, 28 Januari). "Penguasaan pasaran takaful tersasar".

Utusan Malaysia (2008, 30 Ogos) Industri insurans mampan

Zaid (2007). Persepsi pelajar tahun akhir Fakulti Pendidikan UTM terhadap produk Takaful Keluarga yang ditawarkan oleh Takaful Nasional Sdn. Bhd. Johor: Universiti Teknologi Malaysia.

Zaharuddin b. Abd Rahman (2008) Benarkah Insurans Haram Menurut Islam".

Zeti Akhtar Aziz (Dr) (2006). Pengendali Takaful "Berkedudukan Strategik dalam Persekitaran yang Semakin Berubah. Dipetik dari laman web: <http://www.bnm.gov.my>

LAMAN WEB

Bank Negara Malaysia
<http://www.bnm.gov.my>

Etika Takaful (www.etika.com.my).

Ikhlas Care.
<http://www.takaful-ikhlas.com.my/malay/ikhlasCare/pengenalan.asp>

Panduan anda mengenai asas-asas insurans dan takaful
<http://www.insuranceinfo.com.my>

Profil Korporat
<http://www.takaful-ikhlas.com.my/malay/profilKorporat/konsep.asp>

Perkhidmatan

http://www.takaful-ikhlas.com.my/malay/perkhidmatan/eZi_ClaimDriveIn.asp

Soal jawab kewangan Islam

<http://www.utusanonline.com.my>

Takaful Ikhlas Sdn. Bhd. (2008). Laporan tahunan.

<http://www.takafulikhlas.com.my>

Takaful IKHLAS Menang Kategori Produk Takaful Paling Inovatif di KLIFF 2008

<http://www.takafulikhlas.com.my>

Takaful Am

<http://www.takaful-ikhlas.com.my/malay/takafulAm/motor.asp>

Takaful Keluarga

<http://www.takaful-ikhlas.com.my/malay/takafulKeluarga/basicSavings.asp>

Takaful Nasional Sdn. Bhd. (www.takafulnasional.com.my).

Takaful Berkelompok

<http://www.takaful-ikhlas.com.my/malay/takafulBerkelompok/MRTT.asp>

Takaful Ikhlas Sdn. Bhd

<http://www.takafulikhlas.com.my>